

EL SISTEMA UNIFICADO DE RECLAMACIONES

(noviembre 2017)

La Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid establece, en su art. 32, que para garantizar el derecho a reclamar de los consumidores y un tratamiento homogéneo de sus reclamaciones, la Comunidad de Madrid establecerá reglamentariamente un sistema unificado de reclamaciones.

El Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, desarrolla este artículo en su Título III.

El Sistema Unificado de Reclamaciones (en adelante, SUR) se constituye como el **conjunto de instrumentos y actuaciones** que la administración pública pone a disposición de los consumidores con el fin de garantizar su derecho a reclamar y un tratamiento uniforme de las mismas (**Art. 28**)

En consecuencia, en la Comunidad de Madrid, toda persona física o jurídica que preste servicios, en régimen de derecho privado, a los consumidores finales debe disponer de hojas de reclamaciones a su disposición para que puedan formular reclamaciones (**Art. 29.1**), **salvo** en los casos previstos en la norma:

- Profesionales liberales colegiados
- Centros de enseñanza reglada para esta actividad
- Servicios públicos prestados directamente por la Administración Pública si disponen de un sistema propio de reclamaciones

Las hojas de reclamaciones serán facilitadas por las entidades locales que tengan asumida esta competencia (**Art. 33**), salvo con las excepciones previstas en la propia norma:

- Los vendedores ambulantes (Dirección General de Consumo)
- Los profesionales o empresas con diferentes sistemas de venta no presencial que no dispongan de establecimientos o local abierto al público en la región (Dirección General de Consumo), **excepto** las empresas que desarrollen actividades de juegos y apuestas, a través de medios informáticos, interactivos o de comunicación a distancia (Dirección General de Tributos y Ordenación y Gestión del Juego, Consejería de Economía y Hacienda, Orden de 7 noviembre de 2011), así como las agencias de viajes (Dirección General de Turismo, de la Consejería de Empleo, Turismo y Cultura)
- Los profesionales o empresas de sectores con normativa sectorial propia que contemple las hojas de reclamaciones

En los casos en que el sector tenga una normativa sectorial propia que reconozca la obligación del establecimiento o profesional de disponer de hojas de reclamaciones, el órgano competente para su distribución será el que fije esa norma. Con carácter general los criterios aplicables son:

- **Sector turístico** – Todos los establecimientos y profesionales dedicados a actividades turísticas (hoteles, restaurantes, bares, cafeterías, agencias de viajes, etc.) tienen que disponer de las hojas de reclamaciones que facilita la Dirección General de Turismo (Consejería de Empleo, Turismo y Cultura).
- **Sector de actividades de juego y apuestas** – Se trata de todos los establecimientos que entran dentro de la Orden 7/11/2011, que regula el sistema de reclamaciones de los usuarios de actividades de juegos y apuestas de la Comunidad de Madrid. El órgano competente es la Dirección General de Tributos y Ordenación y Gestión del Juego (Consejería de Empleo, Turismo y Cultura)
- **Sector de espectáculos públicos** – Se trata de todos los establecimientos que entran dentro de la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (BOCM 7 de julio): teatros, cines, centros deportivos, parques de atracciones, etc. El órgano competente es la Subdirección General de Política Interior, Área de Espectáculos Públicos y Actividades

Recreativas (Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno (Área de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas)

- **Sector sanitario** – Todos los centros, servicios y establecimientos sanitarios dispondrán de hojas de reclamaciones facilitadas por la Consejería de Sanidad (Dirección General de Ordenación e Inspección). Quedan incluidos dentro de los centros, servicios y establecimientos sanitarios los médicos de cualquier especialidad, incluidos los psicólogos clínicos, las ópticas, las clínicas dentales, los centros de análisis clínicos, los hospitales privados, los centros de rehabilitación, etc
- **Sector de servicios sociales** - Todos los Centros y Servicios de acción social (Residencias de la Tercera Edad, Centros de Día, Centros de Acogida, Centros Ocupacionales, etc.) deben disponer de hojas de reclamaciones facilitadas por la Consejería de Asuntos Sociales.
- **Sector del transporte** – Existen distintos organismos competentes para la distribución de hojas de reclamaciones en función del tipo de transporte de que se trate:
 - *Transporte integrado en el Consorcio Regional de Transportes* (Metro, Tren de cercanías, Autobuses urbanos e interurbanos). - La hoja de reclamaciones la facilita la Dirección General de Transportes de la Consejería de Transportes, Infraestructura y Vivienda.
 - *Taxis*. - Están obligados a tener hojas de reclamaciones del SUR, sin perjuicio de la normativa propia que pudiera existir sobre hojas o libros de reclamaciones editadas por las entidades locales o convenios suscritos por éstas.
 - *Transporte público regular de viajeros por carretera, de uso general* y las empresas que gestionan las *estaciones de transporte de viajeros* - Están obligados a disponer de las hojas de reclamaciones facilitadas por la Dirección General de Transporte Terrestre de la Consejería de Transportes, Infraestructura y Vivienda.
 - *RENFE*. - Tiene establecido un sistema específico de reclamaciones. Dispone de un Libro de Reclamaciones que diligencia la propia RENFE Operadora.
 - *Transporte aéreo* – Es sector de competencia estatal. No disponen de hojas de reclamaciones. La tramitación de las quejas corresponde a AESA. Si el problema se refiere a servicios aeroportuarios, el aeropuerto dispone de hojas de reclamaciones de AENA.

No obstante, a fin de hacer compatible el funcionamiento de este sistema con el derecho y la obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración, tal y como ha establecido el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, en consecuencia la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid, ha procedido a aprobar el nuevo formato de hojas de reclamaciones a disposición de todos los consumidores y usuarios en todos los establecimientos donde se realicen actividades comerciales o se presten servicios, permitiendo la descarga directa de las mismas sin necesidad de que se suministren en papel, todo ello sin perjuicio de la convivencia de los dos sistemas.

La descarga de las hojas de reclamaciones de consumo se pueda realizar a través del siguiente enlace:

<https://sede.madrid.es/sites/v/index.jsp?vgnextoid=8acae5194eb6c310VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=23a99c5ffb020310VgnVCM100000171f5a0aRCRD>

Este breve informe se complementa con dos tablas que recogen los sectores con normativa específica y la Consejería o departamento competente para dispensar las hojas de reclamaciones y los criterios establecidos por la DG. Consumo en la aplicación del S.U.R. para aquellos sectores en que se hayan producido dudas o conflicto de criterio.

TABLA DE SECTORES CON NORMATIVA ESPECÍFICA SOBRE HOJAS DE RECLAMACIONES

(SECTORES AFECTADOS Y ORGANISMOS COMPETENTES)

ACTIVIDADES CON NORMATIVA PROPIA	ADMINISTRACIÓN COMPETENTE
Establecimientos de hostelería y restauración (hoteles, bares, cafeterías etc.)	Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno Oficina de Cultura y Turismo D.G. Turismo
Agencias de viaje	Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno Oficina de Cultura y Turismo D.G. Turismo
Establecimientos colectivos de dinero y azar	Consejería de Economía, Empleo y Hacienda D. G. de Tributos y Ordenación y Gestión del Juego
Espectáculos públicos y actividades recreativas (cines, teatros, gimnasios, etc.)	Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno D.G. de Justicia y Seguridad
Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios	Consejería de Sanidad D.G. Inspección y Ordenación
Residencias de la Tercera Edad, Centros de Día, Centros de Acogida, Centros Ocupacionales, etc.	Consejería de Políticas Sociales y Familia Secretaría General Técnica
Transporte de viajeros del Consorcio Regional de Transporte	Consorcio Regional de Transportes
Taxis	Ayuntamientos con normativa propia o las OMIC
Transporte público regular de viajeros de uso general y empresas que gestionan las estaciones de transporte de viajeros	Consejería de Transportes, Vivienda e Infraestructuras D.G. de Transportes
Transporte de viajeros por ferrocarril (RENFE)	Renfe Operadora
Transporte de viajeros aéreo	AENA D.G. Aviación Civil
Servicios financieros y Seguros	Banco de España D.G. Seguros y Fondos de Pensiones CNMV

Para mayor información, puede consultar el siguiente enlace:

http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=Page&childpagename=PortalConsumidor%2FPPage%2FPTCS_contenido&cid=1343064254644&pagename=PTCS_wrapper